

FAQ

Les produits

Comment puis-je obtenir un devis pour un accessoire personnalisé ?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous. Vous pouvez:

- . M'envoyer un e-mail via le formulaire de contact
- . Chater par Whatsapp
- . Me contacter par messenger
- . Répondre à un rapide questionnaire qui me permettra de mieux cerner vos goûts et votre personnalité dans le menu « sac sur-mesure ».

Qu'est-ce que l'upcycling (ou surcyclage) ?

L'upcycling consiste à récupérer certains matériaux pour fabriquer de nouveaux produits. Ces matériaux sont simplement utilisés de façon différente, détournés de leur vocation première.

En matière de mode, il s'agit de prendre un vêtement, de le découper pour créer un nouveau vêtement ou un accessoire.

Une autre possibilité est de détourner du linge de maison (un ancien drap ou une jolie nappe) ou encore des chutes de tissus vintage afin de créer des vêtements ou des accessoires.

Dans les deux cas, la pièce d'origine est valorisée.

Qu'est-ce que le zéro déchet ?

Le "zéro déchet, zéro gaspillage" est une démarche pour réduire notre impact sur l'environnement, en diminuant la quantité de déchets que nous produisons et leurs impacts négatifs sur la planète.

Quand les Sacs de Théane parle de "zéro déchet" pour un produit, c'est qu'il est réalisé avec des chutes de tissu ou de cuir. Ici, rien n'est jeté.

L'objectif est aussi d'éviter d'avoir des déchets tout court dès que c'est possible. D'avoir des choses durables, réutilisables, réparables (et pas du jetable) comme des lingettes démaquillantes en microfibre.

Comment m'inscrire à la Newsletter ?

Pour recevoir la Newsletter, rendez-vous sur le formulaire de contact et cochez la case correspondante.

Mes données personnelles sont-elles protégées ?

Vos données personnelles resteront confidentielles et ne seront pas transmises à d'autres tiers. Elles ne serviront que dans le cadre de notre contrat commercial.

Est-ce possible d'avoir un emballage cadeau ?

Oui, il vous suffit de l'indiquer lors de la finalisation de votre commande.

Je me suis trompé(e), j'aimerais modifier ou annuler ma commande en cours, est-ce possible ?

Envoyez-moi un mail via le formulaire de contact ou appelez-mois au 06.09.33.56.45.

Ma commande a-t-elle bien été prise en compte ?

Après avoir validé votre commande et procédé au paiement sécurisé, un mail de confirmation vous est envoyé. Si vous n'avez rien reçu, pensez à vérifier dans vos SPAM. Mais si vous avez un doute ou si vous n'avez pas reçu le mail de confirmation, vous pouvez me contacter via le formulaire de contact ou m'appeler au 06.09.33.56.45.

Comment procéder lors d'un paiement refusé ?

Si votre paiement n'a pu aboutir, n'hésitez pas à repasser votre commande avec un autre moyen de paiement.

Si malgré cela, votre ne parvenez pas à régler votre commande, n'hésitez pas à me contacter via le formulaire de contact en m'appelant au 06.09.33.56.45.

Je rencontre des problèmes pour passer ma commande.

Si vous rencontrez des problèmes techniques ou dysfonctionnement sur le site, contactez-moi par téléphone au 06.09.33.56.45. Je ferai tout mon possible pour vous aider.

Est-il possible de faire une retouche sur une création ?

Vous pouvez demander des retouches sur vos créations en me contactant par mail sacs.de.theane@orange.fr pour convenir ensemble de la tarification de cette prestation.

Paiement

Le paiement est-il sécurisé ?

Les Sacs de Théane vous garantit une sécurité totale lors de vos achats sur son e-commerce. Vous pouvez régler vos achats avec de nombreuses cartes bancaires (Visa, Mastercard, American Express, ...). Ce système de transactions sécurisées est assuré par le prestataire Stripe.

Vous pouvez également régler avec un compte Paypal ou par SEPA (transaction assurée par Stripe).

Comment obtenir une facture ?

La facture vous sera adressée par e-mail. Ainsi, vous pouvez faire envoyer vos cadeaux directement au destinataire tout en étant assuré qu'il ne verra pas la facture.

Quelles sont les conditions de retour, rétractation ou remboursement ?

Les articles sont très bien emballés, et ils sont expédiés avec le plus grand soin. Les envois se font systématiquement avec un numéro de suivi, de sorte que vous pourrez suivre facilement votre commande et sa date d'arrivée.

Si jamais, malgré toutes mes précautions, l'envoi était endommagé: contactez-moi de suite sur mon email: sacs.de.theane@orange.fr et nous trouverons une solution ensemble. Réponse garantie dans la journée.

Par ailleurs, si l'article ne vous convenait pas, sachez que vous avez 14 jours pour vous rétracter et pour m'indiquer que vous souhaitez un remboursement. Le renvoi se fait avec numéro de suivi, pour qu'on puisse chacun constater que l'article est bien revenu.

Quel que soit le problème rencontré avec votre commande et qui ne serait pas mentionné ici, merci de me contacter rapidement, nous trouverons quoi qu'il arrive une solution.

Envoi et livraison

Quels sont les coûts de livraison ?

Une participation aux frais de port pouvant aller jusqu'à 3,90 € (selon le poids du colis) en France métropolitaine. Les frais d'envoi sont facturés 12,00 € pour tout envoi ailleurs dans le monde.

Quel mode de livraison est utilisé ?

Les envois sont effectués par Colissimo (La Poste) ou par Mondial Relay sur demande expresse de votre part.

Quels sont les délais d'envoi et de livraison ?

Les expéditions sont effectuées dans un délai de 24 à 48 heures. Les délais de livraison sont ceux de La Poste ou de Mondial Relay.

Pour plus d'informations sur les délais, je vous invite à lire les conditions sur le site de La Poste en cliquant [ici](#) ou sur le site de Mondial Relay en cliquant [ici](#).

Où puis-je faire livrer ma commande ?

L'adresse de livraison peut être différente de votre adresse. Il suffit de l'indiquer dans le formulaire sous la rubrique « adresse de livraison » après avoir validé votre panier d'achat.

Dans quelles tranches horaires ma commande est-elle livrée ?

Vous recevrez des e-mails de la part de La Poste ou de Mondial Relay tout au long de l'acheminement de votre colis.

Vous serez absent le jour de la livraison ? La Poste vous permet de choisir votre date de livraison au moyen d'un lien figurant dans son dernier e-mail avant la livraison.

Vous étiez absent au moment de la livraison et votre colis n'a pas pu être livré en boîte aux lettres ? Vous avez la possibilité de demander une nouvelle présentation du colis à la date de votre choix comme indiqué sur le bordereau qui aura été déposé par le facteur.

Une commande de plusieurs articles est-elle livrée en une fois ?

Absolument. Si une quelconque difficulté se présentait, vous seriez directement contacté par mail ou par téléphone.

Puis-je retirer ma commande en magasin ?

Le « retrait en magasin » est désormais possible à l'atelier : 60 allée des Écureuils, 45290 BOISMORAND.

Pour cela, au moment de la commande, choisissez le retrait en magasin. Je vous contacterai dès que votre commande est disponible afin de convenir ensemble de la date et de l'heure du retrait.

Comment suivre mon colis?

Quel que soit le mode de livraison (sauf retrait en magasin), vous recevrez un e-mail avec votre numéro de colis, et plusieurs e-mails tout au long de son acheminement.

Si vous avez choisi une livraison standard (en Colissimo par défaut), [cliquez ici](#) pour suivre votre colis.

Si vous avez expressément choisi une livraison en Mondial Relay, [cliquez ici](#) pour suivre votre colis.